

Programmabegroting 2021

21-12-2020



3.4.3 Dienstverlening

Effecten opgave en acties

Effecten - Wat willen we bereiken?

1. De inwoner is tevreden over de dienstverlening van de gemeente.
2. Initiatieven en activiteiten van inwoners worden door de gemeente aangemoedigd, waarbij de gemeente verbindt.
3. Inwoners en organisaties worden betrokken bij gemeentelijke initiatieven en plannen.

Opgave - Wat moeten we daarvoor verbeteren?

1. Stel de inwoner centraal bij de gemeentelijke dienstverlening.
2. Versterk de gemeentelijke organisatie, zodat deze meer procesgericht, sensitief, weerbaar en transparant wordt.

Acties - Welke acties gaan we daarvoor uitvoeren?

Dienstverlening

Verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. Aan de hand van de in 2019 vastgestelde dienstverleningsvisie zal hieraan uitvoering worden gegeven om de dienstverlening naar onze inwoners, bedrijven en instellingen te verbeteren. Hiervoor zal onder andere uitgewerkt worden hoe de in de dienstverleningsvisie genoemde waarden in de organisatie ingebed kunnen worden. Op basis van die waarden zal onder andere de digitalisering van de dienstverlening van het Klant Contact Centrum en de balie van Burgerzaken verder worden uitgewerkt. Door meer te digitaliseren blijft er meer tijd beschikbaar voor diegenen die daar geen gebruik van kunnen maken en voor de nodige persoonlijke contacten.

Participatie

Naar verwachting begin 2021 heeft de gemeente Uithoorn een nieuwe participatienota. Deze biedt tevens de basis voor een wettelijk verplicht vast te stellen participatieverordening en voldoet aan de vereisten van de omgevingswet.

Verkiezingen

Begin van het jaar, op woensdag 17 maart 2021, vindt de verkiezing plaats van leden van de Tweede Kamer. In de begroting is ervan uitgegaan dat (de organisatie van) de verkiezingen plaatsvinden zoals gewoonlijk. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is op het moment van opstellen van de begroting nog aan het uitwerken wat de

mogelijke gevolgen van de coronamaatregelen kunnen zijn voor het verkiezingsproces. Het gaat bijvoorbeeld om de wijze waarop in de stemlokalen 1,5 meter afstand kan worden gehouden. Eventuele gevolgen zijn in de begroting nog niet meegenomen.

Overzicht baten en lasten

Dienstverlening	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lasten	1.118	1.217	1.243	1.217	1.220	1.331
Baten	479	455	544	517	502	776
Saldo baten en lasten	-639	-762	-699	-699	-718	-555
Toevoegingen aan reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	-	-	-
Saldo reserves	-	-	-	-	-	-
Saldo	-639	-762	-699	-699	-718	-555

Toelichting financieel overzicht deelprogramma dienstverlening

Het verschil aan lasten en baten is < € 0,1 miljoen en wordt daarom niet toegelicht.

Indicatoren

